

## Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan : Metode *Servqual* di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari

Usman <sup>1,\*</sup>; Yusuf Sabilu <sup>2</sup>; I Made Christian Binekada <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia; [usmanfpu8@gmail.com](mailto:usmanfpu8@gmail.com)

\*Correspondence : [usmanfpu8@gmail.com](mailto:usmanfpu8@gmail.com)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dalam hal pelayanan saja, namun tercermin dari fasilitas yang baik serta aparatur pelayanan dan penunjang pelayanan yang lain. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan dengan metode *servqual* di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari tahun 2022 yang berjumlah 63.310 orang. Jumlah sampel yang ditetapkan adalah sebanyak 100 orang menggunakan metode *Proportional Random Sampling*. Teknik ini digunakan karena populasinya tidak homogen. Hasil uji pengaruh keadaan fisik terhadap kepuasan pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,000, keandalan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,003, ketanggapan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,002, jaminan keamanan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,000, kepedulian terhadap kepuasan pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,000.

### ABSTRACT

Good service quality is not only seen in terms of service, but is reflected in good facilities and service apparatus and other service support. The purpose of this study was to analyze the factors that influence health service satisfaction with the *servqual* method at the Puskesmas of the Kendari City Health Office work area. This type of research is observational research with a *cross sectional study* approach. The population in the study were all outpatients at the Puskesmas in the working area of the Kendari City Health Office in 2022, totaling 63,310 people. The number of samples determined was 100 people using the *Proportional Random Sampling* method. This technique is used because the population is not homogeneous. The test results of the effect of physical conditions on health service satisfaction obtained *chi square* value = 0.000, reliability on health service satisfaction obtained *chi square* value = 0.003, responsiveness to health service satisfaction obtained *chi square* value = 0.002, security assurance on health service satisfaction obtained *chi square* value = 0.000, care for health service satisfaction obtained *chi square* value = 0.000.

### Kata kunci

*Kepuasan Pelayanan Kesehatan, Metode Servqual*

### Keywords

*Health Service Satisfaction, Servqual Method*

## Pendahuluan

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat Bangsa dan Negara yang ditandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dan dengan perilaku hidup yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau layanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas secara adil dan merata sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan. Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan (Atmaja, 2018).

Fungsi pokok puskesmas adalah sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayahnya, membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat, memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Kemenkes RI, 2019).

Cakupan pelayanan kesehatan di dunia menurut *World Health Organization* (WHO) masih kurang dari target cakupan 75%. Hal ini terlihat hanya 73,2 % pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu pelayanan yang diberikan kepada pasien juga masih jauh dari kata baik atau memuaskan, ini terbukti dari 73,2% hanya 51,8% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (WHO, 2020). Kualitas pelayanan di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah. Data kepuasan pasien di salah satu puskesmas di Indonesia didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Data di puskesmas salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien >80% dengan angka komplain 4–5 kasus/bulan. Standar pelayanan minimal puskesmas, kepuasan pasien rawat jalan di Indonesia  $\geq 90\%$  (Nidia, 2019).

Pihak masyarakat selaku konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan semakin menuntut pembelian pelayanan kesehatan yang berkualitas namun terjangkau oleh setiap lapisan masyarakat. tuntutan tersebut terutama ditujukan pada pihak pemerintah yang mengelola lembaga-lembaga kesehatan mulai dari unit-unit puskesmas hingga rumah sakit. Namun masih sering kita mendengar keluhan dari masyarakat akan kurangnya pelayanan yang mereka terima dari

rumah sakit pemerintah. Keluhan itu akan mempengaruhi pembangunan kesehatan dan bukan tidak memungkinkan hal itu akan mempengaruhi pembangunan kesehatan dan bukan tidak mungkin pula hal itu akan mempunyai dampak politik yang cukup penting pada masa-masa yang akan datang (Merry, 2020).

Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dalam hal pelayanan saja, namun tercermin dari fasilitas yang baik serta aparatur pelayanan dan penunjang pelayanan yang lain. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang terpadu dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Maka dibentuklah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Ahmad, 2019). Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan keperawatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasien (Kuntoro, 2017). Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat mengakibatkan pada kunjungan konsumen untuk berbelanja, kualitas produk harus diimbangi dengan pelayanan yang maksimal. Cara terbaik dalam bertahan dipersaingan retail adalah pelayanan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan, yaitu meliputi persepsi yang berhubungan dengan sarana fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*) yang dapat diukur dengan instrumen Servqual. Hasil pengukuran dengan instrumen tersebut memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Model *Service Quality* (Servqual), yang dibuat oleh Parasuraman et al. dalam serangkaian penelitian di banyak disiplin sektor jasa, merupakan model kualitas jasa yang paling terkenal dan sering digunakan sebagai acuan dalam manajemen jasa dan penelitian pemasaran. Jika kualitas layanan menjadi landasan strategi pemasaran, pemasar harus memiliki sarana untuk mengukurnya. Ukuran kualitas layanan yang paling populer adalah Servqual. Dalam studi multi-bidang, ditemukan bahwa model Servqual, sebagai model dasar umum, penerapan kualitas fungsional dan model Kano untuk mengevaluasi kualitas layanan di bidang aplikasi secara komprehensif dan memberikan dukungan keputusan untuk pengembangan perusahaan (Adhari, 2021).

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan kepada 30 pasien di Puskesmas Kota Kendari menunjukkan penilaian responden untuk variabel keadaan fisik (*tangibles*) sebanyak 5 orang (17%) menyatakan bahwa penampilan petugas kesehatan kurang baik saat memberikan pelayanan, variabel kehandalan (*reliability*) sebanyak 8 orang (27%) menyatakan petugas kesehatan tidak melakukan pelayanan tepat pada

waktunya, variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 4 orang (14%) menyatakan tenaga kesehatan tidak selalu berada di tempat saat di butuhkan, variabel jaminan (*assurance*) sebanyak 4 orang (14%) menyatakan tenaga kesehatan tidak bersikap ramah dalam melayani pasien, dan variabel empati (*empathy*) sebanyak 6 orang (20%) menyatakan tenaga kesehatan tidak memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas kurang baik sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien. Bila dibandingkan dengan Target Pencapaian = 76,6% maka nilai persepsi pasien di Puskesmas tersebut sangatlah rendah (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas).

Penelitian yang dilakukan oleh Bajeng dkk (2023) menunjukkan hasil uji chi square terhadap *reliability* diperoleh nilai p value  $0.000 < 0.05$ . Terhadap *responsibility* diperoleh nilai pvalue  $0.043 < 0.05$ . Terhadap *assurance* diperoleh nilai p value  $0.052 > 0.05$ . Terhadap *empathy* diperoleh nilai p value  $0.015 < 0.05$ . Terhadap *tangibility* diperoleh nilai p value  $0.002 < 0.05$ . Penelitian yang dilakukan oleh Novi dkk (2023) menunjukkan bahwa 61,6% masyarakat kurang puas, 63,6% kehandalan kurang baik, 57,6% jaminan tidak ada, 57,6% berwujud kurang baik, 67,7% empati kurang baik dan 69,7% tanggung jawab kurang. Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan ada hubungan antara kehandalan (p-value 0,008), jaminan (p-value=0,004), berwujud (p-value=0,000), empati (p-value=0,037), tanggung jawab (p-value=0,014) dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023.

Dalam prakteknya untuk melihat hasil pelaksanaan suatu program kesehatan, biasanya unsur luaran (*output*) penilaian lebih ditekankan, yaitu salah satu penelitian yang dilakukan untuk melihat proses mutu pelayanan dengan melihat pemenuhan kebutuhan dan keinginan para pemakai jasa (pasien). Makin bermutu pelayanan maka makin puas pasien (Sedjati, 2018). Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi masalah tentang “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan dengan Metode *Servqual* di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari”.

## Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. Penelitian ini dimulai pada tanggal 15 Januari hingga 15 Februari 2024. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional study. Rancangan ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara keadaan fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keamanan (assurance), dan kepedulian (empathy) dengan kualitas pelayanan Puskesmas di Kota Kendari.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari tahun 2022 yang berjumlah 63,310 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berkunjung di Puskesmas di wilayah tersebut. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin, dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan sebesar 1%. Berdasarkan desain deskriptif dengan jumlah populasi kecil, ukuran minimal sampel yang diterima adalah 998 responden, tetapi peneliti memilih menggunakan 100 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah Proportional Random Sampling, yang dipilih karena populasi tidak homogen

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Pengaruh Keadaan Fisik Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh keadaan fisik terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

**Tabel 1.** Pengaruh Keadaan Fisik Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari

No	Keadaan Fisik	Kepuasan Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	32	62,7	19	37,3	51	51,0	0,000
2	Buruk	10	20,4	39	79,6	49	49,0	
	Total	42	42,0	58	58,0	100	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden (100%) yang menyatakan keadaan fisik baik lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 32 responden dibanding responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 19 responden. Sedangkan responden yang menyatakan keadaan fisik buruk lebih banyak tidak memuaskan yaitu sebanyak 39 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 10 responden.

Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara keadaan fisik dengan kepuasan pelayanan kesehatan.

## 2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari

No	Keandalan	Kepuasan Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	24	60,0	16	40,0	40	40,0	0,003
2	Buruk	18	30,0	42	70,0	60	60,0	
	Total	42	42,0	58	58,0	100	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 responden (100%) yang menyatakan keandalan baik lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 24 responden dibanding responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 16 responden. Sedangkan responden yang menyatakan keandalan buruk lebih banyak tidak memuaskan yaitu sebanyak 42 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 18 responden.

Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,003 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara keandalan dengan kepuasan pelayanan kesehatan.

## 3. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3.** Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari

No	Ketanggapan	Kepuasan Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	32	55,2	26	44,8	58	58,0	0,002
2	Buruk	10	23,8	32	76,2	42	42,0	
	Total	42	42,0	58	58,0	100	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 100 responden (100%) yang menyatakan ketanggapan baik lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 32 responden dibanding

responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 26 responden. Sedangkan responden yang menyatakan ketanggapan buruk lebih banyak tidak memuaskan yaitu sebanyak 32 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 10 responden.

Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,002 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara ketanggapan dengan kepuasan pelayanan kesehatan.

#### 4. Pengaruh Jaminan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh jaminan keamanan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.** Pengaruh Jaminan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari

No	Jaminan Keamanan	Kepuasan Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan				
		n	%	n	%	n	%	
1	Baik	34	82,9	7	17,1	41	41,0	0,000
2	Buruk	8	13,6	51	86,4	59	59,0	
	Total	42	42,0	58	58,0	100	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 100 responden (100%) yang menyatakan jaminan keamanan baik lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 34 responden dibanding responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 7 responden. Sedangkan responden yang menyatakan jaminan keamanan buruk lebih banyak tidak memuaskan yaitu sebanyak 51 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 8 responden.

Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara jaminan keamanan dengan kepuasan pelayanan kesehatan.

#### 5. Pengaruh Kepedulian Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh kepedulian terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari dapat dilihat pada tabel 5. Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 100 responden (100%) yang menyatakan kepedulian baik lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 29 responden dibanding responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 16 responden. Sedangkan responden yang menyatakan kepedulian buruk lebih banyak tidak memuaskan

yaitu sebanyak 42 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 13 responden.

**Tabel 5.** Pengaruh Kepedulian Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari

No	Kepedulian	Kepuasan Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	29	64,4	16	35,6	45	45,0	0,000
2	Buruk	13	23,6	42	76,4	55	55,0	
	Total	42	42,0	58	58,0	100	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara kepedulian dengan kepuasan pelayanan kesehatan.

Dalam uji simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel *dependent*. Berdasarkan hasil uji simultan (F) diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa variabel keadaan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan keamanan, kepedulian secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari dengan nilai F sebesar 41,073 yang artinya tiap satu satuan variabel *independen* secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas sebesar 41,073.

Uji parsial (t) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan kata lain uji parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel keadaan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan keamanan, kepedulian terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Adapun hasil uji parsial (t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

Berdasarkan hasil uji parsial (t) diperoleh bahwa variabel keadaan fisik memperoleh nilai t sebesar 4,973 artinya tiap satu-satuan keadaan fisik mempengaruhi kepuasan sebesar 4,973, variabel keandalan diperoleh nilai t sebesar 2,904 artinya tiap satu-satuan keandalan akan mempengaruhi kepuasan sebesar 2,904, variabel ketanggapan diperoleh nilai t sebesar 1,789 artinya tiap satu-satuan ketanggapan akan mempengaruhi kepuasan sebesar 1,789, variabel jaminan keamanan diperoleh nilai t sebesar 9,605 artinya tiap satu-satuan jaminan keamanan akan mempengaruhi kepuasan sebesar 9,605, variabel kepedulian diperoleh nilai t

sebesar 4,239 artinya tiap satu-satuan kepedulian akan mempengaruhi kepuasan sebesar 4,239.

Tabel 6 Uji Parsial (t)

No.	Variabel	t
1.	Keadaan fisik	4,973
2.	Keandalan	2,904
3.	Ketanggapan	1,789
4.	Jaminan Keamanan	9,605
5.	Kepedulian	4,239

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja petugas medis dengan melihat nilai t semakin besar, maka semakin besar pula pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun hasil uji parsial pada tabel 6 diperoleh bahwa variabel jaminan keamanan memiliki pengaruh paling signifikan dibanding dengan variabel lainnya dengan nilai t sebesar 9,605. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam rangka perbaikan kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas, maka pilihan program yang akan dikerjakan untuk meningkatkan kepuasan pasien, variabel jaminan keamanan menjadi prioritas program.

Keadaan fisik merupakan segala hal yang langsung dapat dirasakan dan dinikmati klien melalui indra penglihatannya pada saat menjadi konsumen pelayanan kesehatan. Umur semakin tinggi akan dapat mempersepsikan keadaan yang sebenarnya sehingga dapat menimbulkan persepsi baik maupun persepsi tidak baik, hal ini di dukung oleh pengalaman mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan karena umur yang semakin tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibanding umur yang lebih muda (Anwary, 2020). Keadaan fisik pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kesembuhan dari pasien karena keadaan fisik memberikan petunjuk tentang kualitas jasa semakin baik fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas maka akan dapat menimbulkan kepuasan. Hasil deskripsi jawaban responden pada penelitian ini, komponen yang perlu ditingkatkan pada keadaan fisik pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah ruangan yang bersih, rapi, nyaman, dan tempat tidur yang sudah disiapkan dengan keadaan rapi dan bersih.

Kebersihan dan kenyamanan ruangan dapat langsung dirasakan oleh pasien dari awal pasien dirawat sampai keluar dari Puskesmas karena pasien juga membutuhkan sarana dan prasarana Puskesmas yang bersih dan nyaman. Aspek dalam komponen struktur pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kategori penilaian pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah fasilitas yaitu kenyamanan pelayanan dan ruangan rapi dan bersih yang dirasakan pasien, serta peralatan yang lengkap (Ariany, 2020).

Dari hasil tabulasi silang analisis bivariat antara keadaan fisik dengan kualitas pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa semakin baik keadaan fisik yang diberikan kepada pasien maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan

kesehatan yang didapatkan pasien, begitu juga sebaliknya apabila keadaan fisik yang diberikan tidak baik maka kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan tidak baik pula.

Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara keadaan fisik terhadap kepuasan pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara keadaan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kota Kendari. Bukti fisik merupakan persepsi pasien yang dinilai dari segi perwujudan yang ditampilkan oleh dokter dan perawat antara lain pelayanan secara fisik, fasilitas fisik, penampilan dokter dan perawat dan peralatan yang digunakan. Dalam hal ini dimensi bukti fisik lebih dikaitkan dengan penampilan fisik petugas, memiliki sifat yang ramah dan menyenangkan serta kemampuan menggunakan peralatan medis dan non medis secara tepat dari petugas.

Untuk mengatasi keadaan fisik dari puskesmas agar lebih baik, pihak Puskesmas harus berupaya untuk selalu menjaga kebersihan dan kerapian setiap ruangan yang ada di Puskesmas, menambah jumlah kursi tunggu untuk pasien yang berkunjung, menyediakan tempat sampah di area Puskesmas dan selalu menjaga kebersihan kamar mandi yang ada di Puskesmas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bajeng dkk (2023) yang menyatakan bahwa ada hubungan dimensi *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Raetasya (2023) yang menyatakan bahwa keadaan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dengan nilai  $\text{sig } 0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya bahwa secara parsial kondisi fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

Keandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah (Merry dkk, 2020). Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan tepercaya. Pelayanan yang tepercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Penilaian persepsi kehandalan ini merupakan bagian dari dimensi Kehandalan dengan metode *Servoqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji (Afrioza dkk, 2021).

Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara keadaan fisik terhadap kepuasan pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai  $\text{sig } 0,003 < 0,05$ . Sehingga

dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kota Kendari.

Dari hasil tabulasi silang analisis bivariat antara keandalan dengan kualitas pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa semakin baik keandalan yang diberikan kepada pasien maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan pasien, begitu juga sebaliknya apabila keandalan yang diberikan tidak baik maka kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan tidak baik pula.

Keandalan atau *reliability* pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena keandalan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Keandalan seorang petugas kesehatan harus dilakukan antara lain melayani pasien secara cepat dan tidak mengulur waktu, tidak membiarkan pasien menunggu lama dalam pemeriksaan kesehatannya, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman serta senang terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena keandalan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Usaha yang harus dilakukan dalam meningkatkan keandalan seorang petugas kesehatan antara lain melayani pasien secara cepat dan tidak mengulur waktu, tidak membiarkan pasien menunggu lama dalam pemeriksaan kesehatannya, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman serta senang terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gomoi dkk (2021) yang menyatakan bahwa ada hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. RD Kandou Manado. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Selvy (2021) yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sepatan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dengan nilai  $\text{sig } 0,003 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya bahwa secara parsial keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

Ketanggapan merupakan kemauan untuk memberikan bantuan pada pasien dalam memberikan jasa dengan tepat waktu serta tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien. Dimana ketanggapan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat diharapkan setiap pasien mendapatkan pelayanan kesehatan pada unit pelayanan rawat jalan (Harun, 2019).Ketanggapan merupakan bagian dari dimensi ketanggapan dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang

dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra, kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan serta kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan. Penilaian persepsi daya tanggap pada penelitian ini meliputi perawat bersikap ramah dan sopan serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Berdasarkan penilaian tersebut sebagian besar responden merasa masih mendapatkan pelayanan kurang baik pada indikator perawat belum bersikap ramah dan sopan (Hermansyah, 2019).

Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara ketanggapan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai  $\text{sig } 0,002 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kota Kendari. Dari hasil tabulasi silang analisis bivariat antara ketanggapan dengan kualitas pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa semakin baik ketanggapan yang diberikan kepada pasien maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan pasien, begitu juga sebaliknya apabila ketanggapan yang diberikan tidak baik maka kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan tidak baik pula.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berhubungan dengan persepsi daya tanggap pasien karena pasien dapat merasakan secara langsung pelayanan daya tanggap yang perawat berikan dari awal pelayanan yang diterima pasien sampai akhir pelayanan di Puskesmas. Hubungan persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien merupakan hasil stimulus dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap daya tanggap petugas kesehatan, begitu juga sebaliknya jika apa yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien tidak puas.

Hubungan persepsi daya tanggap dengan kepuasan pelayanan kesehatan merupakan hasil stimulus dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap daya tanggap petugas kesehatan, begitu juga sebaliknya jika apa yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berhubungan dengan persepsi daya tanggap pasien karena pasien dapat merasakan

secara langsung pelayanan daya tanggap yang perawat berikan dari awal pelayanan yang diterima pasien sampai akhir pelayanan di Puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad H (2021) yang menyatakan bahwa ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Afriozza (2021) yang menyatakan bahwa ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sepatan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dengan nilai sig  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya bahwa secara parsial ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

Jaminan merupakan bagian dari dimensi jaminan dengan metode *Seroqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra bahwa kegiatan untuk menjamin kepastian terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keterampilan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pelanggan sehingga dapat menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Arianto dkk, 2020). Dimensi jaminan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para petugas kesehatan yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang petugas kesehatan harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin.

Penilaian persepsi jaminan pada penelitian ini meliputi tenaga kesehatan terdidik dan mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien selama berada diperwatan, dan meningkatkan kepercayaan pasien serta membantu dalam proses kesembuhan pasien. Jaminan pada mutu pelayanan berkaitan dengan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan (Lubis, 2017).

Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara jaminan keamanan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara jaminan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kota Kendari. Dari hasil tabulasi silang analisis bivariat antara jaminan dengan kualitas pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan kepada pasien maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan pasien, begitu juga sebaliknya apabila jaminan yang diberikan tidak baik maka kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan tidak baik pula. Dalam Permenkes 30 tahun 2022 dijelaskan bahwa jaminan kesehatan kepada

pasien harus dipenuhi secara baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Dalam Permenkes 30 tahun 2022 dijelaskan bahwa jaminan kesehatan kepada pasien harus dipenuhi secara baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun usaha yang dilakukan antara lain memberikan perlindungan kesehatan kepada pasien, memperoleh perawatan dan pemeliharaan kesehatan dan memberikan kemudahan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Berkaitan dengan hal tersebut diharapkan kebijakan oleh Dinas Kesehatan untuk mengadakan pelatihan kepada petugas kesehatan seperti keterampilan teknis, manajerial dasar, demi meningkatkan kualitas pelayanan pasien pada aspek jaminan sebagai penentu dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah aspek keamanan, bebas dari bahaya, resiko, keamanan fisik, keamanan keuangan dan kepercayaan diri.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kanduo (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Merry (2020) yang menyatakan bahwa jaminan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jambi. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dengan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya bahwa secara parsial jaminan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

Kepedulian merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami oleh pasien. Dalam penelitian ini perhatian sangat berkaitan dengan kemampuan dokter dan perawat memahami apa yang dibutuhkan oleh pasien, memiliki sikap sabar, hormat dan bersahabat serta senantiasa memperlakukan pasien dengan baik (Murdiatama dkk, 2021). Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara kepedulian terhadap kepuasan pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kota Kendari.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan dibutuhkan faktor keandalan seperti memberikan pelayanan kepada pasien cepat dan tepat, tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama untuk mendapatkan perawatan dan memberikan obat kepada pasien sesuai dengan penyakit yang dideritanya. Dari hasil tabulasi silang analisis bivariat antara kepedulian dengan kualitas pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa semakin baik kepedulian yang diberikan kepada pasien maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan pasien, begitu juga sebaliknya apabila kepedulian yang diberikan tidak baik maka kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan tidak baik pula.

Hal yang perlu dilakukan yaitu melakukan hubungan komunikasi perhatian jalinan hubungan dan memahami kebutuhan para pelanggan/pasien. Selanjutnya dimensi mutu yang telah disederhanakan tersebut digunakan untuk mengembangkan instrument dalam pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Berkaitan dengan hal tersebut diharapkan kebijakan pemerintah daerah agar memberikan bantuan kepada petugas Puskesmas sehingga lebih meningkatkan kinerjanya dmi mencapai kepuasan pasien, adapun caranya dengan mengikuti kegiatan pelatihan, kursus-kursus dan seminar-seminar tentang peningkatan kualitas pelayanan pasien (*costumer service*).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardiah (2021) yang menyatakan bahwa ada hubungan dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Tangdilambi (2019) yang menyatakan bahwa kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya bahwa secara parsial kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut: Secara parsial keadaan fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. Secara parsial keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. Secara parsial ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. Secara parsial jaminan keamanan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. Secara parsial kepedulian (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari.

## Referensi

- Achmad Rizal, A. J. (2018). *Analisis faktor yang internal penentu kepuasan pasien puskesmas Kota Banjarmasin*. Vol.4(1), 6.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media..
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sepatan. *J Nurs Pract Educ*, 1(2), 169-180.
- Ahmad, F. (2019). Pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan

- pasien di puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. (PhD Thesis). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Mangasa Kota Makassar. *J Kesehat Ilm Indones*, 6(2), 193.
- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan poli umum puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*, 2(1), 45-52.
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Kebidanan dan Keperawatan*, 11(12).
- Anindita, S. (2018). Hubungan penerapan komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Universitas Andalas.
- Arianto, N., & Setiawan, A. (2020). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 2(1), 27-37.
- Azwar, A. (2019). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan: Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 228-232.
- Gomoi, N. J., Tampi, J. R., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Productivity*, 2(6), 507-510.
- Gultom, R. E. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281-1296.
- Hanggraningrum, M., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2017). The effect of service quality on outpatient satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Journal of Applied Management*, 15(4), 643-648.
- Harun, H. (2019). Analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas rawat inap Kabupaten Pasaman. *Hum Care J*, 4(3), 138.
- Hasibuan, R. (2020). Bahan ajar administrasi dan kebijakan kesehatan. *J Adm Kesehat Indones*, 156-159.
- Hermansyah, Darmana, Ayi, & Nur'aini. (2019). Analisis faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan metode SERVQUAL di puskesmas wilayah kerja dinas kesehatan Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Kesehatan*, 12(1), 154-165.
- Irwansyah, M. (2021). Analisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap minat beli di situs E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 156-167.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2009). Model service its quality and implications for future. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Ramadhan, B., Rahmiati, & Maulana, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Semen Padang. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 1(1), 314-322.
- Riandi, R. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018. Retrieved April 2022, from <http://www.umkt.ac.id>
- Riduwan. (2018). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Saleh, A. R., Sumarni, E., & Safitri, S. R. (2018). Kajian analisis kepuasan pelanggan pada layanan perpustakaan Badan Standardisasi Nasional. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(2), 8-15.
- Sedjati, R. S. (2018). *Manajemen pemasaran*. Deepublish.
- Selvy Afrizoa IB. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sepatan. *Nurs Pract Educ*, 1(2).
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Sri Purwiningsih. (2021). Persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Tonus. *Kesmas IJ (Indonesia Jaya)*, 21(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sultan Saribulang. (2018). *Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone*. Bone: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanuddin.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.
- Tiara, M., Rufaidah, E., & Rizal, Y. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan. *JEE (Jurnal Edukasi Ekobis)*, 8(1).
- Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*. Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October).
- Wardiah, R. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Human Care*, 6(1), 225-231.
- WHO - World Health Organization. (2020). *The world health report 2020: Research for universal health coverage*. World Health Organization Press, 146.
- Yunevy, E. (2017). Analisis kepuasan berdasarkan persepsi pasien di puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), January-March.